

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian

PT Pelabuhan Indonesia (Persero) adalah Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak di bidang kepelabuhanan dan logistik. Bisnis utamanya adalah memberikan jasa pelayanan untuk kapal, bongkar muat barang dan petikemas, serta pelayanan penumpang. Selain itu juga membuka berbagai peluang kerjasama operasi dan kerjasama usaha dengan berbagai pihak.

Perjalanan panjang Pelindo IV telah dimulai sejak adanya nasionalisasi perusahaan pada jaman kolonial hingga perubahan status dari perusahaan jawatan menjadi perum lalu akhirnya persero. Pembangunan di Indonesia khususnya di kawasan Indonesia timur tidak luput dari peran dan dukungan pelabuhan-pelabuhan kelolaan Pelindo IV.

Wilayah operasional terletak di kawasan Indonesia Timur, yaitu di Provinsi Kalimantan Timur, Kalimantan Utara, Sulawesi Selatan, Sulawesi Tengah, Sulawesi Tenggara, Gorontalo, Sulawesi Utara, Maluku, Maluku Utara, Papua, dan Papua Barat, dan terdiri dari 24 pelabuhan cabang, 1 UPK (Unit Pelaksana Kepelabuhanan), 2 anak perusahaan, 1 afiliasi dan 1 cucu perusahaan.

Terminal Petikemas Makassar merupakan salah satu segmen bisnis inti di PT Pelabuhan Indonesia (Persero). Pada tanggal 1 Agustus 2007 Terminal Petikemas Makassar telah dinyatakan sebagai pelayanan PT Pelabuhan Indonesia, khususnya terkait pelayanan petikemas, seiring berkembangnya petikemas melalui Pelabuhan Makassar. Pada dasarnya pelayanan Terminal Petikemas Makassar berorientasi pada beberapa kebijakan dasar yaitu, efisiensi biaya, efektifitas waktu, dan juga kepuasan pelanggan yang tertuang dalam visi dan misi dalam menghadapi dunia persaingan global yang selalu berubah. Dalam upaya memberikan kepuasan kepada pelanggan, Terminal Petikemas Makassar terus mengembangkan kualitas pelayanan dengan menerapkan kebijakan mutu yaitu "Layanan dengan ketepatan waktu, keamanan dan kepercayaan" dengan standar internasional. Perkembangan kualitas layanan Container Service juga didukung dengan tersedianya fasilitas modern dan peralatan, serta sumber daya manusia yang berkualitas yang mampu memberikan pelayanan yang cepat, tepat, dan aman.

Terminal Petikemas Makassar telah berhasil memperoleh beberapa penghargaan atas kinerjanya antara lain di nobatkan sebagai cabang terbaik di lingkungan PT Pelabuhan Indonesia (persero) dan penghargaan “zero accident” dari pemerintah daerah setempat. Penghargaan tersebut tidak membuat terminal petikemas Makassar puas sebab masih banyak inovasi-inovasi yang harus selalu dilakukan dalam menghadapi tantangan dunia yang selalu berubah. Tekait dengan hal tersebut, terminal petikemas Makassar juga bermaksud untuk melebarkan sayapnya tidak hanya dalam negeri tetapi juga dunia internasional antara lain penerapan penanganan internasional direct call dengan melakukan kerjasama dengan perusahaan pelayaran internasional dan diharapkan mampu memberikan pelayanan yang efisien baik dari waktu maupun biaya tanpa mengurangi kualitas layanan sesuai dengan motto PT pelabuhan Indonesia (persero) “ BE FASTER, SAFER AND CLEANER” dengan tekad “ WE DO THE BEST”.

Pelabuhan BUMN ini akhirnya resmi menjelma menjadi entitas komersial baru dalam perjalanan menjadi pemain utama dalam perdagangan pelabuhan internasional. Sehingga pada tanggal 1 Oktober 2021 PT. Pelabuhan Indonesia (Persero) resmi menggabungkan PT. Pelindo I, II, III, dan IV menjadi satu. Seiring dengan perubahan nomenklatur perusahaan dan transformasi perusahaan, kini Pelindo memiliki logo baru, logo ini sangat berbeda dari yang sebelumnya. Logo baru Pelindo terinspirasi dari bentuk jalur yang ramai, padat dan membingungkan. Logo terbaru yang di gunakan PT Pelabuhan Indonesia berikut ini.



Gambar 1. 1 Logo Terbaru PT Pelabuhan Indonesia

Makna filosofis bentuk jalan tersebut menggambarkan bagaimana Pelindo merupakan penyedia jasa kepelabuhanan dan logistik terpadu yang selalu aktif berperan sebagai pemimpin transportasi laut tanah air. “Mengambil huruf P yang juga inisial Pelindo seperti berbentuk ikan yang merupakan simbol habitat biota laut yang penting bagi Indonesia yang merupakan negara maritim. Hal ini sebagai simbol komitmen Pelindo untuk melestarikan kekayaan alam Indonesia dan terus membantu mendukung pelestarian ekosistem laut di wilayah operasionalnya. Logo baru Pelindo selain huruf P menggunakan warna biru dengan corak yang sedikit berbeda, satu biru

muda dan satu lagi biru navy, warna yang diartikan sebagai warna laut Indonesia yang merupakan wilayah operasional Pelindo.

Sedangkan untuk Visi dan Misi PT Pelabuhan Indonesia juga mengalami perubahan mengingat penggabungan yang telah terjadi berikut adalah visi dan misinya.

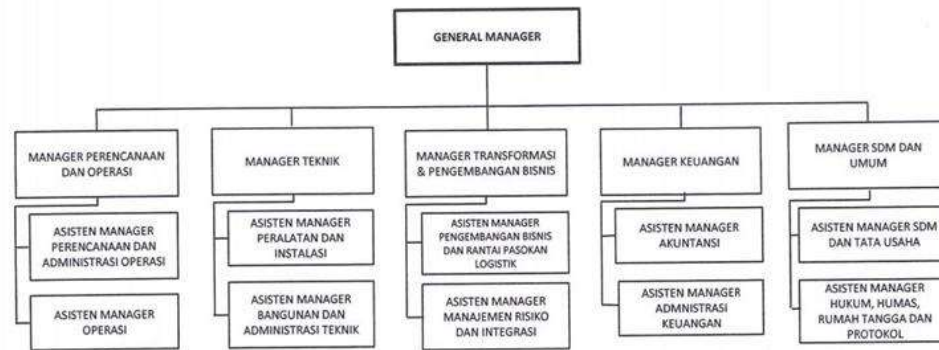
Visi:

“Menjadi pemimpin ekosistem maritim terintegrasi dan berkelas dunia”

Misi:

- a. Mewujudkan jaringan ekosistem maritim nasional melalui peningkatan konektivitas jaringan dan integrasi pelayanan guna mendukung pertumbuhan ekonomi negara.
- b. Menyediakan Jasa Kepelabuhan & Maritim yang Handal & Terintegrasi dengan Kawasan Industri untuk Mendukung Jaringan Logistik Indonesia & Global dengan Memaksimalkan Manfaat Ekonomi Selat Malaka.

Struktur Organisasi dari PT Pelabuhan Indonesia (Persero) Terminal Petikemas Makassar:



Gambar 1. 2 Struktur Organisasi Terminal Petikemas Makassar

1.2 Latar Belakang Penelitian

Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang ada di Indonesia sangat berpengaruh dalam perkembangan dunia usaha dan masyarakat dalam menjalankan usahanya, karena kebanyakan dari perusahaan milik pemerintah tersebut telah memonopoli beberapa bidang usaha yang mengatur kehidupan dan kebutuhan hidup masyarakat. Oleh karena itu, perubahan dalam dunia usaha yang semakin cepat mengharuskan perusahaan untuk merespon perubahan yang terjadi, masalah pokok

yang dihadapi perusahaan-perusahaan saat ini adalah bagaimana perusahaan tersebut dapat bertahan dan berkembang.

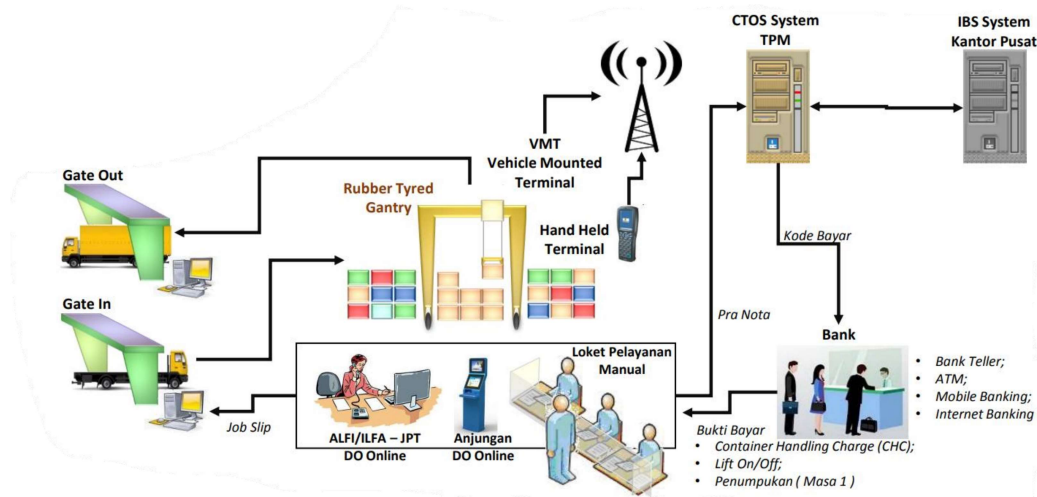
Dalam dunia bisnis, pelanggan merupakan salah satu faktor kunci dalam mencapai keberhasilan karena pelanggan sebagai pengguna dari suatu produk atau jasa yang ditawarkan. Oleh karena itu produsen akan berusaha memberikan yang terbaik kepada pelanggan termasuk dalam hal pelayanan. Untuk memenuhi kebutuhan pelanggan, produsen diharapkan mengetahui harapan pelanggan. Setiap perusahaan dituntut untuk membuat pelanggan merasa puas dengan memberikan penawaran dan pelayanan yang lebih baik, mengingat perusahaan harus mampu untuk mempertahankan posisi pasarnya ditengah persaingan dan mempertahankan citra yang baik di mata pelanggannya. Untuk itu perusahaan harus mampu memberikan kepuasan kepada para pelanggan.

Parasuraman, Zeithaml, dan Barry (2018), kualitas pelayanan difokuskan pada upaya untuk memuaskan kebutuhan dan keinginan konsumen, serta ketepatan penyampaian untuk menyeimbangkan harapan konsumen, yaitu kesesuaian antara harapan dan persepsi pihak manajemen, kesesuaian antara persepsi harapan konsumen dan pegawai. standar kerja, kesesuaian antara standar pekerjaan pegawai dengan pelayanan yang diberikan dengan pelayanan yang dijanjikan, dan kesesuaian antara pelayanan yang diterima dengan apa yang diharapkan. menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Barry (2018) ada 5 (lima) dimensi kualitas pelayanan, yaitu: daya tanggap (*responsiveness*), keandalan (*reliability*), berwujud (*Tangibles*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*).

Terminal Petikemas Makassar (TPM) merupakan salah satu cabang dari PT pelabuhan Indonesia (persero) kepada pengguna jasa pelabuhan khususnya jasa pelayanan petikemas. Terminal Petikemas Makassar di deklarasikan didalam upaya menangani kegiatan pelayanan petikemas seiring dengan meningkatnya perkembangan kontainerisasi melalui pelabuhan Makassar saat ini maupun akan datang. Pelayanan yang diberikan oleh terminal petikemas makassar berorientasi kepada efisiensi biaya, efektif waktu, kepuasan pelanggan, serta menunjang kelancaran distribusi logistik nasional yang terjabarkan dalam visi dan misi perusahaan di dalam menghadapi persaingan global.

Proses bisnis di TPM yang melibatkan loket administrasi, yaitu proses *Delivery Order* (DO) dan *Receiving*. Pada proses DO ini alurnya cukup panjang, dimulai dari

permohonan DO hingga penerbitan Job slip, sedangkan proses *receiving* juga memiliki alur yang sama dengan proses DO, hanya proses pengajuannya saja yang membedakan. Untuk lebih jelasnya berikut gambaran proses bisnis pada kegiatan *Delivery Order* (DO).



Gambar 1. 3 Proses Bisnis Delivery Order dan Receiving

Berdasarkan gambar diatas proses pada loket Adminitrasi melibatkan sistem teknologi sehingga banyak menggunakan sistem online, namun sistem online inilah yang menunjukkan beberapa keluhan oleh pengguna jasa, dimana sistem pada anjungan DO yang masih sering error sehingga menghambat proses administrasi.

Untuk menilai kualitas pelayanan Terminal Petikemas Makassar dibutuhkan Intruksi kerja pelayanan jasa pada loket administrasi Terminal Petikemas Makassar agar dapat menunjukkan gap yang terjadi sehingga dapat mengukur puas atau tidak puasnya pelanggan. Intruksi kerja pelayanan jasa ini telah dijelaskan pada peraturan direksi tahun 2018 tentang sistem dan prosedur pelayanan jasa petikemas dan terminal petikemas. Untuk lebih jelasnya berikut Intruksi Kerja Pelayanan jasa yang tertuang pada lampiran 1. dalam tabel.

Berdasarkan tabel pada lampiran 1. dapat dilihat bahwa pengguna jasa membutuhkan waktu 10 menit untuk proses adminstrsasi, kejelasan dokumen juga telah tertera serta kejelasan aktivitas yang harus dilakukan pengguna jasa.

Sedangkan Proses *receiving* memiliki alur yang sama dengan proses DO yang membedakan hanya proses pengajuan release order (RO)/ resi muat yang di ajukan pengguna jasa ke perusahaan pelayaran. Untuk lebih jelasnya tertuang pada lampiran 2. dalam tabel.

Berdasarkan tabel pada lampiran 2. Proses *receiving* juga menunjukkan waktu yang sama dengan proses DO yaitu selama 10 menit. Kejelasan prosedur juga telah dijelaskan baik oleh perusahaan. Selain itu intruksi kerja pelayanan jasa terminal petikemas makassar ini telah disampaikan oleh perusahaan kepada seluruh pengguna jasa melalui surat edaran kepada distribur-distribur yang dalam hal ini sebagai pengguna jasa. Tidak hanya itu Setiap tahunnya TPM menyapaikan prosedurnya melalui pertemuan kecil dengan para pengguna jasa. Berdasarkan pemeparan ini sehingga pengguna jasa dapat menunjukkan kepuasan atau ketidakpuasan berdasarkan intruksi kerja pelayanan jasa terminal petikemas ini.

Upaya dalam memuaskan pelanggan, terminal petikemas Makassar selalu meningkatkan mutu pelayanan melalui kebijakan mutu yang di tetapkan yaitu “pelayanan yang tepat waktu, aman dan dapat dipercaya”, serta menerapkan system pelayanan berstandar internasional. Upaya peningkatan pelayanan tersebut di imbangi pula dengan ketersediaan fasilitas dan infrastuktur yang modern, serta sumber daya manusia yang mampu menangani kegiatan secara cepat, tepat dan aman. Namun Kenyataannya upaya tersebut tidak berjalan dengan baik mengingat fasilitas penilaian kinerja tidak disediakan seperti kotak saran, ataupun ulasan untuk aplikasi yang diterapkan pada loket administrasi, sehingga kepuasan dan saran dari pengguna jasa tidak dapat disalurkan dengan baik.

Hal ini makin terlihat nyata berdasarkan wawancara singkat yang dilakukan peneliti terhadap beberapa pengguna jasa, dari 10 orang yang diwawancarai 7 diantaranya mengatakan lambatnya proses pengimputan nomor booking menjadi keluhan yang paling banyak disampaikan, sehingga proses administasi yang di lakukan melebihi waktu yang di tetapkan TPM bahkan bisa memakan waktu 30 menit. Hal ini di sebabkan sistem aplikasi yang digunakan sering terjadi gangguan sistem. Beberapa pengguna jasa juga mengatakan belum ada tindakan untuk mengatasi Aplikasi ataupun anjungan online yang masih sering error. Berdasarkan keluhan ini ternyata mempengaruhi jumlah pengguna jasa pada Terminal Petikemas Makassar. Hal ini dapat terlihat jelas dengan memperhatikan tabel 1.1

Tabel 1. 1 Hasil Wawancara singkat terhadap pengguna jasa pada Loker Administrasi TPM

Nama (Inisial)	Keluhan di Loker Administrasi	Harapan	Waktu sesuai SOP	Waktu sesuai keluhan
Ms	Aplikasi DO/RE kadang-kadang Error	Tolong sistemnya di perbaiki	10 menit	30 menit
Pl	Proses di anjungan DO/RE sering error	Atasi sistem yang sering error	10 menit	20-30 menit
An	Proses penginputan data pada anjungan sering error	Perbaiki sistem yang error	10 menit	20 menit
Zh	lokasi Anjungan DO/RE tidak diawasi oleh petugas menurut saya kurang aman	Lokasi Anjungan DO tolong diawasi dengan baik agar kami bisa merasa aman		
Dd	Proses DO/RE cukup lama	Tolong sistem DOnya di buat lebih mudah lagi	10 menit	20 menit
Pa	pegawai loket tidak membantu dengan baik tentang masalah salah buat berita acara	Pegawai harus tepat waktulah dan jalankan tugas dengan baik		
Al	Proses DO di anjungan cukup memakan waktu yang lama karena gangguan	menurut saya sistem DO agak rumit tolong dibuat lebih gampang sehingga kami tidak kesulitan	10 menit	30 menit
Nd	Proses pengajuan receiving sering error	Atasi Aplikasinya supaya lebih baik	10 menit	30 menit
Am	Tidak tersedianya kotak saran, untuk kami sehingga tidak bisa menyampaikan keluhan	Sediakan kotak saran dan tolong dibaca saran kami		
Bh	Aplikasi DO/RE Error	Atasi aplikasi DO agar tidak error lagi	10 menit	20 menit

Berdasarkan Tabel 1.1 menunjukkan keluhan pengguna jasa yang dialami, 10 orang yang diperoleh dari wawancara singkat. Hal ini menunjukkan terdapat permasalahan terhadap pelanggan mengingat terdapat keluhan pengguna jasa yang tidak tersalurkan dengan baik ke pihak Terminal Petikemas Makassar.

Mengingat permasalahan yang paling banyak dikeluhkan pelanggan adalah kecepatan pelayanan yang mana kecepatan pelayanan ini merupakan bagian dari dimensi *reliability* dari kualitas pelayanan, sehingga dimensi ini perlu diteliti lebih

dalam. Keluhan terkait petugas loket juga di sampaikan oleh pengguna jasa sehingga berdasarkan teori dan standar perusahaan dimensi *responsivess* menjadi dimensi yang perlu diteliti untuk mengetahui apakah petugas atau pegawai melaksanakan tugas dengan baik, disisi lain dimensi *emphaty* juga termasuk dimensi yang perlu diteliti pula, hal ini diperlukan untuk mengetahui seberapa peduli perusahaan membantu pengguna jasa menghadapi permasalahan diloket. Salain itu terdapat keluhan terkait keamanan pada lokasi DO sehingga berdasarkan teori dan standar perusahaan permasalahan kemanaan termasuk dalam dimensi *assurance* dari kualitas pelayanan yang juga perlu diteliti. Keluhan lain yang muncul adalah terkait kotak saran yang tidak tersedia sehingga kelengkapan peralatan dalam hal ini juga perlu diteliti, dimana dimensi *tangibles* menjadi dimensi yang mengatur hal ini.

Berdasarkan penjelasan diatas kelima dimensi kualitas pelayanan memiliki hubungan dengan pengaruh kepuasan ataupun keluhan dari pengguna jasa Sehingga penulis menyimpulkan bahwa semua dimensi kualitas pelayanan harus diteliti dengan baik agar dapat menunjukkan apakah benar kecepatan pelayanan menjadi factor utama yang memicu ketidakpuasan pelanggan atau ada dimensi lain yang mempengaruhi hal tersebut. Atas dasar inilah sehingga penulis memfokuskan penelitian terhadap kualitas pelayanan yang terdiri dari dimensi *responsivess*, *reliability*, *tangible*, *assurance*, dan *emphaty*.

Menurut Tjoanoto & Kunto (2019:3) menyatakan bahwa kepuasan didefinisikan sebagai perasaan puas atau kecewa pelanggan dengan hasil membandingkan kinerja yang dirasakan (atau hasil) produk dengan harapan pelanggan.

Meskipun Terminal Petikemas Makassar menjadi satu-satunya perusahaan yang mengurus kepelabuhanan dan logistik di Makassar, namun kepuasan pelanggan menjadi penting dalam rangka untuk mengukur kinerja sistem manajemen mutu yang dilakukan secara berkala minimal sekali dalam setahun sebagaimana tercantum dalam prosedur pengukuran kepuasan pelanggan, yang tercantum dalam klausul ISO 9001:2008, yaitu sebagai berikut:

- a. Klausul kepuasan pelanggan: Sebagai salah satu pengukuran kinerja manajemen mutu, organisasi harus memantau informasi yang berhubungan dengan tanggapan pelanggan.

- b. Klausul sasaran mutu: Manajemen puncak harus menjamin bahwa sasaran mutu, termasuk hal-hal yang di butuhkan untuk memenuhi produk, ditetapkan pada fungsi dan tingkatan yang sesuai didalam organisasi. Sasaran mutu harus dapat di ukur dan konsisten dengan kebijakan mutu.

Disisi lain berdasarkan evaluasi audit dari tahun 2019 hingga 2021 survey kepuasan pelanggan pada loket administrasi selalu menjadi bahan evaluasi, dimana dibutuhkan bukti fisik terkait survey kepuasan pelanggan sehingga tim survey kepuasan pelanggan dari terminal petikemas Makassar menyarankan kepada penulis agar membantu dalam proses survey kepuasan pelanggan pada loket administrasi Terminal Petikemas Makassar.

Berdasarkan uraian di atas, permasalahan Terminal Petikemas Makassar yaitu Terdapat keluhan yang disampaikan pengguna jasa yang tidak tersalurkan dengan baik ke perusahaan. Selain itu perusahaan membutuhkan bukti fisik terkait kepuasan pelanggan untuk memenuhi syarat ISO9001:2008. Pengukuran kepuasan pelanggan juga dibutuhkan untuk mengetahui kelemahan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pemberian layanan yang kemudian dijadikan acuan bagi manajemen perusahaan seberapa baik tingkat kinerja yang diberikan. Hal inilah yang membuat penulis ingin membantu tim survey kepuasan pelanggan pada Terminal Petikemas Makassar untuk melakukan penelitian terkait seberapa baik kualitas pelayanan yang diberikan perusahaan. Atas dasar inilah sehingga peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Loket Administrasi pada PT Pelabuhan Indonesia (Persero) Terminal Petikemas Makassar”**.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang dijelaskan diatas, peneliti menyusun beberapa pertanyaan untuk melakukan analisis terhadap permasalahan dari PT Pelabuhan Indonesia (persero) Terminal Petikemas Makassar. Berikut rumusan masalahnya:

- a. Apakah Kualitas Pelayanan (*responsivess*) loket administrasi berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada PT Pelabuhan Indonesia (persero) Terminal Petikemas Makassar?

- b. Apakah Kualitas Pelayanan (*reliability*) loket administrasi berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada PT Pelabuhan Indonesia (persero) Terminal Petikemas Makassar?
- c. Apakah Kualitas Pelayanan (*tangibles*) loket administrasi berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada PT Pelabuhan Indonesia (persero) Terminal Petikemas Makassar?
- d. Apakah Kualitas Pelayanan (*assurance*) loket administrasi berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada PT Pelabuhan Indonesia (persero) Terminal Petikemas Makassar?
- e. Apakah Kualitas Pelayanan (*emphaty*) loket administrasi berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada PT Pelabuhan Indonesia (persero) Terminal Petikemas Makassar?
- f. Apakah semua dimensi kualitas pelayanan loket administrasi berpengaruh secara bersamaan terhadap kepuasan pelanggan pada PT Pelabuhan Indonesia (persero) Terminal Petikemas Makassar?

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Untuk menganalisis dan mengetahui pengaruh kualitas pelayanan (*responsivess*) loket administrasi terhadap kepuasan pelanggan pada PT Pelabuhan Indonesia (persero) Terminal Petikemas Makassar
- b. Untuk menganalisis dan mengetahui pengaruh kualitas pelayanan (*reliability*) loket administrasi terhadap kepuasan pelanggan pada PT Pelabuhan Indonesia (persero) Terminal Petikemas Makassar
- c. Untuk menganalisis dan mengetahui pengaruh kualitas pelayanan (*tangibles*) loket administrasi terhadap kepuasan pelanggan pada PT Pelabuhan Indonesia (persero) Terminal Petikemas Makassar
- d. Untuk menganalisis dan mengetahui pengaruh kualitas pelayanan (*assurance*) loket administrasi terhadap kepuasan pelanggan pada PT Pelabuhan Indonesia (persero) Terminal Petikemas Makassar
- e. Untuk menganalisis dan mengetahui pengaruh kualitas pelayanan (*emphaty*) loket administrasi terhadap kepuasan pelanggan pada PT Pelabuhan Indonesia (persero) Terminal Petikemas Makassar

- f. Untuk menganalisis dan mengetahui apakah semua dimensi kualitas pelayanan loket administrasi berpengaruh secara bersamaan terhadap kepuasan pelanggan pada PT Pelabuhan Indonesia (persero) Terminal Petikemas Makassar

1.5 Kegunaan penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian, peneliti berharap menghasilkan output yang bermanfaat dan berguna di semua kalangan baik manfaat praktis maupun teoritis bagi beberapa pihak, yaitu:

- a. Kegunaan secara Teoritis

Secara teoritis, peneliti berharap penelitian ini mampu memberikan mengenai keilmuan dalam bidang perilaku konsumen dan kualitas pelayanan serta kepelabuhanan Indonesia. Selain itu penelitian ini diharapkan menjadi pijakan dan referensi pada penelitian-penelitian selanjutnya yang berhubungan dengan bidang keilmuan perilaku konsumen dan kualitas pelayanan serta kepelabuhanan Indonesia.

- b. Kegunaan secara Praktis

Secara Praktis, Penelitian dapat memberikan bahan masukan bagi manajemen terminal petikemas Makassar untuk pengambilan keputusan dan penetapan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan serta mengevaluasi sejauh mana kualitas kinerja perusahaan dalam bentuk layanan prima kepada pengguna jasa sehingga dapat dilakukan perbaikan-perbaikan atau peningkatan pada unsur-unsur pelayanan yang di anggap kurang berdasarkan hasil pengukuran penilaian kepuasan pengguna jasa tersebut. Selain itu penelitian ini dapat menjadi bukti fisik terkait kepuasan pelanggan pada Terminal Petikemas Makassar.

1.6 Waktu dan Periode penelitian

Penelitian ini dilaksanakan sesuai dengan waktu yang sudah dijadwalkan yaitu dilakukan dengan sebaik-baiknya selama satu semester. Periode pelaksanaan penelitian ini dilakukan sejak Februari 2022 sampai dengan selesai (satu semester).

1.7 Sistematika Penulisan

Untuk mempermudah dalam memberikan arah serta gambaran materi yang terkandung dalam penulisan skripsi ini, maka penulis menyusun sistematika sebagai berikut.

BAB I. PENDAHULUAN

Bab ini menguraikan objek penelitian, latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan, kegunaan, waktu dan periode penelitian serta sistematika penulisan.

BAB II. TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini menguraikan landasan teori yang digunakan sebagai dasar dari analisis penelitian, penelitian terdahulu, dan kerangka penelitian teoritis.

BAB III. METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini menguraikan jenis penelitian dan sumber data, metode pengumpulan data, dan metode analisis.

BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini menguraikan hasil penelitian dan analisis mengenai pengaruh kualitas pelayanan Pelabuhan terhadap kepuasan pelanggan pada PT.Pelabuhan Indonesia IV (persero) Terminal Petikemas Makassar.

BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini menguraikan simpulan dari hasil penelitian dan saran-saran yang dapat dijadikan pertimbangan bagi perusahaan.